

TARTU ÜLIKOOLI PÄRNU KOLLEDŽ
Sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse õppekava

Sirle Papp

**INFO JA TEENUSTE KÄTTESAADAVUS
KUULMISPUUDEGA LAPSEVANEMATELE
EESTIS**

Lõputöö

Juhendaja: Anne Rähn, MA

Pärnu 2026

Soovitan suunata kaitsmisele

(allkirjastatud digitaalselt)

Anne Rähn

Kaitsmisele lubatud

TÜ Pärnu kolledži programmijuht

(allkirjastatud digitaalselt)

Monika Kumm

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

(allkirjastatud digitaalselt)

Sirle Papp

SISUKORD

Sissejuhatus	4
1. Teoreetiline ülevaade kuulmispuudega lapsevanemate ligipääsetavusest infole.....	6
1.1. Kommunikatsioonibarjäärid kuulmispuudega inimestele rahvusvahelisel tasemel	6
1.2. Kurtide vanemate ja kuuljate laste omavaheline kommunikatsioon ja keeleline rollijaotus	7
1.3. Kuulmispuudega lapsevanemate ligipääs infole ja teenustele ning kohalike omavalitsuste roll	10
2. Uuring Eestis elavate kuulmispuudega lapsevanemate olukorrast teenuste ja info kättesaadavusest kohalikus omavalitsuses	13
2.1. Ülevaade kuulmispuudega lapsevanemate ligipääsetavusest infole ja teenustele	13
2.2. Uurimisprotsess ja valimi kirjeldus	15
2.3. Uuringu tulemused ja analüüs	18
2.3.1. Vastajate pere taust	18
2.3.2. Info kättesaadavus kohaliku omavalitsuse tasandil.....	19
2.3.3. Pere roll info ja teenuste kättesaadavuses ning ligipääsetava info mõju perele	20
2.3.4. Avatud vastuste analüüs	22
2.4. Järeldused ja ettepanekud	23
Kokkuvõte	27
Viidatud allikad	29
Lisad	33
Lisa 1. Ankeet	33
Summary	37

SISSEJUHATUS

Eestis seisavad kuulmispuudega lastevanemad sageli silmitsi raskustega, kui nad vajavad infot või teenust lapse hariduse edendamiseks või sotsiaalteenuste saamiseks. Lapse hariduse, tervisehoiu või sotsiaalteenuste korraldamisel on oluline, et lapsevanemal oleks võimalik saada vajalikku infot temale sobival kujul.

Teadusuuringud ja rahvusvahelised võrdlused näitavad, et ligipääsetavuse tase sõltub riigi sotsiaalpoliitilistest valikutest ja viipekeele õiguslikust staatusest. Põhjamaade sotsiaalpoliitilised süsteemid on välja arendanud tõhusad ligipääsetavuse ja kaasatuse mudelid, kus viipekeel on ametlikult tunnustatud kommunikatsiooni- ja teabevahendina (Ministry of Culture, 2009; Oikeusministeriö, 2015). Põhjamaades on keelilise ja kommunikatsioonilise ligipääsetavuse tagamine kujunenud oluliseks ühiskondliku võrdsuse ja osalusõiguse eelduseks (Dammeyer & Ohna, 2021, lk 119).

Õiguskantsleri aastaaruanne toob välja, et info ja kommunikatsiooniteenuste, sealhulgas viipekeeletõlke kättesaadavus ei ole kõigile võrdselt tagatud ning riigil ja kohalikel omavalitsustel on kohustus neid teenuseid reaalselt võimaldada (Õiguskantsler, 2020). Selline arusaam on eriti oluline kuulmispuudega lastevanemate puhul, kelle igapäevane toimetulek sõltub väga palju infokeskkonna ja suhtlusvõimaluste ligipääsetavusest.

Lähtudes eelnevast on lõputöö uurimisprobleem kuulmispuudega lastevanemate piiratud juurdepääs ametlikule infole ja teenustele ning selle oluline mõju perede heaolule ja igapäevasele toimetulekule ühiskonnas. Lõputöö eesmärk on välja selgitada kuulmispuudega lastevanemate kogemused info ja teenuste kättesaadavuse osas Eestis ja esitada kohalike omavalitsuste sotsiaalosakondade juhatajatele ettepanekuid ligipääsetavuse parendamiseks.

Uurimisküsimus: Kuidas hindavad kuulmispuudega lapsevanemad keele- ja kommunikatsioonibarjääre info ja teenuste kättesaadavuse osas Eestis?

Töö koosneb kahest peatükist: teoreetilisest osast ja empiirilisest osast. Töö esimeses osas antakse ülevaade kuulmispuudega lapsevanemate ligipääsetavusest infole ja teenustele, tuginedes ligipääsetavuse käsitlusele, mille kohaselt info ja teenused peavad olema inimestele arusaadavad ning kättesaadavad. Samuti käsitletakse kommunikatsiooni-barjääride teoreetilist lähenemist, mille järgi suhtlus- ja infobarjäärid võivad piirata kuulmispuudega inimeste igapäevast toimetulekut ja teenuste kasutamist. Samuti vaadeldakse ligipääsetava kommunikatsiooni põhimõtteid, mis selgitab, kuidas info edastamise viis ja teenuste korraldus puudutab kuulmispuudega inimeste osalemist ühiskonnaelus. Töö teine osa on empiiriline ning keskendub uurimismeetodi, valimi ja andmete kogumise protsessi kirjeldamisele, esitatakse järeldused ja tehakse ettepanekuid kohalike omavalitsuste sotsiaalosakondade juhatajatele teenuste kättesaadavuse parendamiseks ning teenuste arendamiseks kuulmispuudega lapsevanemate jaoks.

Autor märgib, et tema emakeel on eesti viipekeel ning eesti keel on tema teine keel. Seetõttu on töö keeleliseks toimetamiseks kasutatud abivahendina tehisintellekti, mis aitas parandada teksti sõnastust ja arusaadavust. Töö sisuline osa ja järeldused on koostanud autor.

1. TEOREETILINE ÜLEVAADE KUULMISPUUDEGA LAPSEVANEMATE LIGIPÄÄSETAVUSEST INFOLE

1.1. Kommunikatsioonibarjäärid kuulmispuudega inimestele rahvusvahelisel tasemel

Käesolevas peatükis käsitletakse kommunikatsioonibarjääre, millega kuulmispuuetega inimesed võivad erinevates riikides kokku puutuda. Tähelepanu keskmes on see, kuidas info kättesaadavus ei sõltu vaid inimesest, vaid ka keskkonnast, teenuste korraldusest ja institutsioonide tegevustest. Samuti vaadeldakse riigi ja institutsioonide vastutust ligipääsetava info tagamisel.

Kommunikatsioonibarjäärid tekivad siis, kui teave ei ole esitatud inimese keeleoskusele ja mõistmisvõimele vastaval kujul. Uurimused rõhutavad, et suhtlemisvõimalused ei sõltu vaid individuaalsetest oskustest, vaid sõltuvad suurel määral keskkonnast ja teenuste korraldusest. Kuulmispuudega inimesed jäävad väga olulisest infost ilma, kuna neile pole tagatud neile sobivat arusaadavat infot. Uuringud näitavad, et eriti oluline on asutuste töötajate koolitamine, et nad oleksid teadlikud kuulmispuudega inimeste vajadustest, ning teadlikkuse tõstmine, kuna töötajate hoiakud, struktuursete lahenduste pakkumine ning info edastamise viisid puudutavad otseselt kurtide inimeste osalemist ja kaasatust ühiskonnas (Speech Pathology Australia, 2018, lk 4).

Sama arusaama toetab ka rahvusvaheline inimõiguste raamistik, mille kohaselt ei ole ligipääsetav teave individuaalne vastutus, vaid riigi ja institutsioonide kohustus. Juurdepääs teabele on inimese ühiskondliku aktiivsus eeltingimus (Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll, 2012, Artikkel 9 ja 21; United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024, lk 55–56).

Inimene keskkonnas (ingl *Person-in-Environment*) lähenemine (Payne, 2021, lk 225) lähtub ökoloogilisest ja süstemaatilisest arusaamast inimesest ning sellest, et tema toimetulek ja heaolu kujunevad indiviidi ja teda ümbritseva sotsiaalse, institutsionaalse ja keskkondliku keskkonna vastasmõjus. Probleemid ei tulene inimestest, vaid olukordadest, kus keskkond, teenused või suhtlusvõrgustikud ei toeta inimese vajadusi ega võimalda ligipääsu ressurssidele.

Clemente jt (2022, lk 9) toovad esile, et puuetega inimesed seisavad juurdepääsul tervishoiuteenustele silmitsi mitmete takistustega, sealhulgas suhtlusprobleemide, teenuste kättesaadavuse, organisatsiooniliste ja transpordiga seotud barjääridega. Eriti tõstetakse esile kommunikatsioonitõkkeid spetsialistide ja teenustega suhtlemisel ning tõlketeenuste puudumist, mis võib mõjutada teenuste kvaliteeti, privaatsust ja inimeste autonoomiat.

Dammeyer ja Ohna (2021, lk 119) on leidnud, et viipekeele tunnustamine ja teadlik ligipääsetavuse tagamine haridus- ja sotsiaalsüsteemis toetavad kuulmispuudega inimeste võrdset osalust ühiskonnas. Rootsis tehtud uuringud on näidanud, et kuulmispuudega lastevanemate toimetulekut mõjutab see, milliseid kommunikatsioonivõimalusi ja infot nad saavad oma lapsega suhtlemiseks ning kas lastele pakutakse võimalust õppida viipekeelt või muid suhtlust toetavaid süsteeme (Holmström, 2022, lk 172–174).

Kommunikatsioonibarjäärid tekivad eelkõige siis, kui keskkond ei arvesta kuulmispuudega inimeste keeleliste vajadustega. Ligipääsetav teave ei ole inimese enda vastutus, vaid süsteemide kohustus. Seega on kaasatuse eelduseks teadlikud töötajad, kohandatud info ja toetav institutsionaalne keskkond.

1.2. Kurtide vanemate ja kuuljate laste omavaheline kommunikatsioon ja keeleline rollijaotus

Selles alapeatükis käsitletakse kurtide vanemate ja nende kuuljate laste omavahelist kommunikatsiooni ning peres kujunenud keelelist rollijaotust. Peamine eesmärk on vaadata, kuidas viipekeel ja suuline keel põimuvad igapäevases suhtluses ning millised on olukorrad, kus teenused pole olnud ligipääsetavad. Analüüsitakse kuuljate laste rolli peres ning selle kujunemist süsteemsete ligipääsetavuse piirangute taustal. Kurtide

vanemate ja nende kuuljate laste suhtlus kujuneb sageli viipekeele ja suulise keele koosmõjus. Sellist keelelist keskkonda kirjeldatakse bimodaalse kakskeelsusena, kus kasutatakse paralleelselt nii visuaalset kui ka auditiivset keelt. Eestis on seda uurinud Huik (2021, lk 8–9), kes toob välja, et peresisene suhtlus põhineb paindlikul keelekasutusel, mis sõltub olukorrast ja osapoolte vajadusest.

Rahvusvahelise teaduskirjanduse mõiste CODA (ingl *Children of Deaf Adults*) tähendab eesti keeles kurtide vanemate kuuljat last, kes kasvab kurtide vanemate peres. Uuringud näitavad, et CODA-d võivad võtta endale tõlkimise ja vahendamise rolli, eriti olukorras, kus teenused on ligipääsmatud või professionaalset viipekeeletõlki pole (Moroe & de Andrade, 2018, lk 6–7). Autorid leiavad, et sellises rollis olemine ei ole pelgalt peresisene valik, vaid sageli seotud süsteemsete ligipääsetavuse piirangutega.

Zaborniak-Sobczak (2020, lk 117) analüüsib kurtide vanemate ja nende kuuljate laste igapäevast suhtlust ning toob esile, et pere keel ja kommunikatsioon kujunevad pidevalt viipekeele ja suulise keele vahel valikuid tehes. Kurtidest lapsevanemad on teadlikud, et kuulja lapse keeleline areng suulises keeles sõltub kokkupuutest teiste kuuljatega, aga samal ajal on kodus viipekeel nende jaoks loomulik ja tõhus suhtlusvahend. Uuring näitab ka, et vanemad püüavad kohandada oma suhtlusviisi lapse järgi ning kasutavad mõlemat keelt – nii suulist kui ka viipekeelt. Samas pööravad vanemad tähelepanu sellele, et kui lapsed ei kasuta viipekeelt igapäevaselt, siis see mõjutab vanemate ja laste suhet ja emotsionaalne lähedus võib väheneda (Zaborniak-Sobczak, 2020, lk 118).

Allard ja Roos (2025, lk 487) toovad esile, et CODA-sid käsitletakse sageli ükskeelsete kuuljatena, mille tulemusel ei tunnustata nende bimodaalset kakskeelsust ning viipekeele oluline roll peresuhtluses jääb ühiskonnas käsitlemata. Koolikeskkonnas väljendub see näiteks õppekorralduses ja suhtluses perega, kus ei arvestata viipekeelse koduse keskkonnaga ega selle mõjuga lapse keelelisele ja kultuurilisele identiteedile. Lisaks kirjeldavad autorid keelelist ebavõrdsust peredes, kus kurtidel vanematel puudub täielik ligipääs infole suulises keeles ning ühiskondlik tugi on ebapiisav (Allard & Roos, 2025, lk 491). Selle tulemusel satuvad CODA-d sageli keelelise vahendaja rolli koolis, tervishoiu- ja ametiasutustes, mis võib lapse jaoks olla koormav ning tema enesehinnangut mõjutada (Allard & Roos, 2025, lk 492). Sarnastele järeldustele jõuavad ka Heffernan ja Nixon (2023, lk 404), kes toovad välja, et kuuljad lapsed kurtide

vanemate peredes satuvad sageli keelelise vahendaja rolli just olukordades, kus professionaalne viipekeelne ligipääs teenustele puudub.

Moroe ja de Andrade (2018, lk 8–9) käsitlevad CODA-sid kui lapsi, kes sattuvad keelelise vahendaja rolli mitte teadliku valiku tõttu, vaid teenuste ja info ligipääsmatuse tõttu. Kurtus ei ole nende arvates mitte eelkõige puue vaid kommunikatsiooniline barjäär, mis tekib olukorras, kus ühiskond ei taga kurtidele vanematele ligipääsetavat infot ega viipekeele tõlketeenust. Sellistel tingimustel võtavad automaatselt lapsed juba varases eas enda kanda täiskasvanulikke vastutusi, toimides vahendajatena vanemate ja ühiskonna vahel. Probleemi keskmes ei ole laps ega perekond, vaid süsteemne ligipääsetavuse puudus, mis sunnib kuuljaid lapsi täitma neid rolle, mida peaks tagama tegelikult ühiskond.

Kurtide vanematega peredes toimub suhtlus enamasti viipekeeles, aga siiski kardavad vanemad, et lapsed peavad võtma enda kanda vastutuse pere korralduses, kui nad viipekeelt hästi valdavad. Samas, kui kuuljal lapsel on piiratud viipekeeleoskus, võivad aset leida suhtlusingad, mis mõjutavad vanema ja lapse vahelist suhet. Sellest hoolimata täidavad kuuljad lapsed sageli keelelise ja sotsiaalse vahendaja rolli kurtide vanemate ja kuulva ühiskonna vahel. See roll hõlmab lisaks tõlkimisele ka sotsiaalsete tähenduste vahendamist ning vanemate kaitsmist negatiivsete hoiakute eest. (Tannenbaum-Baruchi *et al.*, 2026, lk 798)

Tannenbaum-Baruchi jt (2026, lk 801) kogutud intervjuude põhjal selgus, et kuuljad lapsed täitsid oma kurtide vanemate elus mitmekesiseid rolle, olles sageli vanemate „kõrvad ja hääled“. Osalejad tõstsid pidevalt üles selle teema, et nende roll ei piirdunud tõlkimisega, vaid hõlmas pidevat ja igapäevast osalemist vanemate elukorralduses. Nende vastutus lõppes alles siis, kui nad lahkusid kodust. Rohkem on uuritud kuuljate vanemate hakkama saamisel kurdi lapsega, samas kui puuetega vanemate kuuljate laste kogemused on teaduskirjanduse märksa vähem käsitletud (Tannenbaum-Baruchi *et al.*, 2026, lk 805).

Klimentová ja Dočekal (2020, lk 41–42) toovad intervjuude põhjal esile, et kuuljad lapsed võtsid sageli varakult enda kanda tõlgi ja vahendaja rolli. Paljud vastajad kirjeldasid ebapiisavat vanemlikku tuge lapsepõlves, eriti verbaalset suhtlust nõudvates olukordades nagu koolitöö, emotsionaalne tugi ja tuleviku valikute arutamine. Tagantjärei hindasid

osalejad küll kõrgelt omandatud vastutus-, empaatia- ja organiseerimisoskusi, samas esile toodi ka muret ja turvatunde puudumist lapsepõlves.

Kurtide vanemate ja kuuljate laste omavaheline suhtlus on sageli kakskeelne ehk siis suheldakse suulises ja viipekeeles. Selgub, et lapsed tavaliselt satuvad keelelise vahendaja rolli, kuna ühiskond ei paku piisavat ligipääsetavust, mis tagaks võrdse kohtlemise kogu perele. See ei ole pere teadlik valik, vaid on seotud laiemate ühiskondlike ja institutsionaalsete teguritega.

1.3. Kuulmispuudega lapsevanemate ligipääs infole ja teenustele ning kohalike omavalitsuste roll

Kuulmispuudega lapsevanem vajab selget ja arusaadavat infot, et teha oma lapse elu puudutavaid otsuseid. Kui info ei ole kättesaadav või mõistetav, võib see mõjutada kogu pere heaolu. Selles osas käsitletakse Eesti õigusraamistikku, rahvusvahelisi kohustusi ning uuringuid, mis näitavad ligipääsetavuse praktilisi mõjusid teenuste osutamisel.

Eestis on märgatud, et ligipääsetavus ei tähenda ainult teenuse olemasolu, vaid ka seda, kuidas inimene saab seda kasutada. Liister (2020) ja Puuram (2022, lk 51) on juhtinud tähelepanu asjaolule, et info edastamise viis mõjutab otseselt seda, kas inimene saab teenusest tegelikult kasu.

Võimestamise teooria (Payne, 2021, lk 361–362) aitab mõtestada, miks teabe kvaliteet ja selgus on lapsevanemale kriitilise tähtsusega. Võimestamine tähendab seda, et inimesel on piisavalt teadmisi ja tugevust oma elu puudutavaid otsuseid teha. Kui info on raskesti mõistetav, väheneb lapsevanema võime tegutseda oma lapse parimates huvides. Kui lapsevanemal puudub ligipääs selgele ja mõistetavale teabele, väheneb tema võimalus osaleda otsustusprotsessides ning kaitsta lapse huve. Seetõttu ei ole info kättesaadavus vaid formaalse tähtsusega, vaid oluline osa sotsiaalsest õigusest ning võrdsest kohtlemisest. Viipekeelne info toetab lapsevanema iseseisvust, enesekindlust ja võimet teha paremaid ja teadlikke otsuseid.

Eesti sotsiaalpoliitiline raamistik annab omavalitsustele olulise rolli teenuste korraldamisel. Sotsiaalhoolekande seadus (2015, § 5, § 10, § 14) ja kohaliku omavalitsuse

korralduse seadus (1993, § 6 lg 1) näevad ette, et omavalitsused peavad tagama teenuste ja info kättesaadavuse kõigile abivajajatele. Rahvusvahelise õiguse tasandil kohustab ÜRO puuetega inimeste õiguste konventsiooni (Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll, 2012) artikkel 21 riike ja omavalitsusi tagama, et teave oleks esitatud inimestele sobival kujul, sealhulgas viipekeeles ja lihtsas keeles. Õiguskantsleri 2020. aasta ülevaade näitab, et teabe ja viipekeele tõlketeenuse kättesaadavus on omavalitsuste lõikes ebaühtlane (Õiguskantsler, 2020). Seetõttu sõltub teenuste kasutamine sageli sellest, kas ja kuivõrd omavalitsus oskab arvestada kuulmispuudega inimeste vajadustega.

Lisaks sätestab võrdse kohtlemise seadus (2008, § 2), et kedagi ei tohi diskrimineerida puude alusel, sealhulgas olukorras, kus inimesele ei ole tagatud võrdne ligipääs teenustele või teabele. See tähendab, et ligipääsetavuse puudumine ei ole üksnes praktiline takistus, vaid võib kujutada endast ka ebavõrdset kohtlemist.

Kermit ja Holliman (2018, lk 164–165) näitavad, et kuulmispuudega inimeste kaasatus sõltub suurel määral institutsioonide teadlikkusest ning kaasavatest kommunikatsiooni-praktikatest. Ligipääsetavuse puudumine loob süsteemseid barjääre, mis võivad viia teenustest kõrvalejäämiseni. Lapsevanemad vajavad otsuste tegemiseks teavet, mida nad mõistavad. Holmström (2022, lk 166) näitab, et lapse arengut ja heaolu mõjutab otseselt see, kas vanem saab vajalikku infot selgelt ja talle arusaadavas keeles.

Çoksan jt (2024, lk 44) tehtud uuringust selgub, et vanematel oli väga suur vajadus sotsiaalse toe järgi, mis oli väga puudulik ning nad pidid alati abi paluma oma pere liikmetelt või sugulastelt. Samuti oli juurdepääs teabele niivõrd vähe kättesaadav, et vanemad pidid otsima tuge sotsiaalmeediast, et teada saada erinevatest võimalustest oma lapse kasvatamisel (Çoksan *et al.*, 2024, lk 47).

Inglismaal läbi viidud uuring ligipääsetavuse kohta omavalitsuste veebilehtede näitas, et vaatamata kehtivatele nõuetele oli veebilehtedel palju puudusi, mis raskendasid info leidmist (Wharton *et al.*, 2025, lk 12–13). Probleemid ilmnasid eelkõige kasutajate praktilistes kogemustes, mitte ainult formaalsete standardite tasandil. Sarnastele järeldusele jõuti Hispaanias, kus analüüsiti 38 omavalitsuse sotsiaalteenuste info läbipaistvust ja ligipääsetavust. Cañizares-Espada jt (2021, lk 47) leidsid, et info

kättesaadavus on seotud teenuste tegeliku saamisega ning omavalitsuste vahel esineb märkimisväärne ebaühtlus. Lisaks on leitud, et ligipääsetavusega oli tihedalt seotud teenuste kasutajate rahuolu.

Musa jt (2023, lk 1350-1351) kvantitatiivne uuring näitas, et teenustele juurdepääsu lihtsus ja teabe läbipaistvus mõjutavad oluliselt elanikkonna rahuolu teenustega. Kommunikatsiooni-barjääride mõju sotsiaalteenuste kättesaadavusele tuleb esile eriti siis, kui puuetega isikud ei saa vajalikku infot kätte lihtsasti ega sobivas vormis. Rahman jt (2025, lk 10) leiavad, et info puudulikkus ja keerulised liitumistingimused vähendavad puuetega inimeste võimalusi osaleda sotsiaalsetes tugisüsteemides. Kuigi uuring viidi läbi Bangladeshis, näitab see laiemalt, et sotsiaalteenuste kättesaadavus on tihedalt seotud riigi majanduse ja institutsionaalse võimekusega. Mida nõrgem on süsteemne tugi ja teavitamine, seda suurem on risk, et puuetega inimesed jäävad teenustest kõrvale.

Mitra jt (2017, lk 483) toovad esile, et enamik puudega inimeste toimetulekut käsitlevatest uuringutest pärineb kõrge sissetulekuga riikidest, samas kui madala ja keskmise sissetulekuga riikide kontekstis on selliseid uuringuid oluliselt vähem tehtud. Eesti variraporti kohaselt on puuetega inimeste materiaalne olukord keskmisest kehvem ning nende vaesusrisk, mis tuleneb puudest tingitud lisakuludest, piiratud töövõimalustest ning ebapiisavalt toimivast sotsiaalkaitsest, suurem. Samuti on Habicht ja Tökke (2018, lk 12) välja toonud, et sotsiaalteenuste kättesaadavus ja kvaliteet varieeruvad Eestis piirkonniti.

Info arusaadavus ja kättesaadavus on kuulmispuudega lapsevanemate toimetuleku ja heaolu tagamiseks määrava tähtsusega. Samas on ligipääsetavus laiem sotsiaalpoliitiline küsimus, mis puudutab kõiki puuetega inimesi ning nende võimalust osaleda ühiskonnaelus sobivatel alustel. Õigusraamistik paneb omavalitsustele selge vastutuse, kuid praktikas esineb ebaühtlust. See tähendab üldiselt, et kohalike omavalitsuste teadlik ja süsteemne tegutsemine on keskne eeltingimus, et info ja teenused jõuaksid reaalselt abivajajateni.

2. UURING EESTIS ELAVATE KUULMISPUUDEGA LAPSEVANEMATE OLUKORRAST TEENUSTE JA INFO KÄTTESAADAVUSEST KOHALIKUS OMAVALITSUSES

2.1. Ülevaade kuulmispuudega lapsevanemate ligipääsetavusest infole ja teenustele

Kuulmispuudega lapsevanemate ligipääs infole ja teenustele ei sõltu Eestis üksnes riiklikust õigusraamistikust, vaid ka organisatsioonidest, kes esindavad sihtrühma huve. Olulist rolli mängivad siin Eesti Kurtide Liit, Eesti Kuulmispuudega Laste Vanemate Liit ning Eesti Puuetega Inimeste Koda, kes aitavad kaasa ligipääsetavuse parandamisele nii kogukonna tasandil kui ka poliitikakujundamises.

Eesti Kurtide Liit (EKL) on keskne organisatsioon, mis esindab kurtide kogukonna huve ning tegeleb aktiivselt eesti viipekeele ja ligipääsetavuse edendamisega. EKL vahendab infot, osaleb erinevates koostöövõrgustikutes ning suhtleb riigi ja kohalike omavalitsustega, et parandada viipekeelse info ja teenuste kättesaadavust. Lisaks panustab organisatsioon teadlikkuse tõstmisesse, kirjeldades, et viipekeelne ligipääsetavus ei ole mugavus, vaid vajalik tingimus võrdsete võimaluste tagamiseks (Eesti Kurtide Liit, n.d.).

Eesti Kuulmispuudega Laste Vanemate Liit (EKLVL) keskendub eelkõige kuulmispuudega laste ja nende perede toetamisele. Organisatsioon pakub lapsevanematele infot, nõustamist ja kogemuste jagamise võimalusi. EKLVL roll on oluline just selles, et toetada lapsevanemaid nende igapäevastes otsustest ning aidata neil paremini mõista olemasolevaid teenuseid ja võimalusi. Samuti aitab organisatsioon tuua

esile kitsaskohti haridus- ja sotsiaalteenuste süsteemis, mis mõjutavad otseselt perede toimetulekut (Eesti Kuulmispuuetega Lastevanemate Liit, n.d.).

Eesti Puuetega Inimeste Koda (EPIK) tegutseb laiemal tasandil, koondades erinevaid puuetega inimeste organisatsioone ning esindades nende huve riiklikul tasandil. EPIK osaleb poliitikakujundamises, teeb ettepanekuid seadusandluse arendamiseks ning seisab selle eest, et puuetega inimeste õigused, sealhulgas ligipääs infole ja teenustele, oleksid tagatud. Organisatsiooni roll on oluline ka selles, et juhtida tähelepanu süsteemsetele probleemidele ning edendada kaasavat ühiskonda (Eesti Puuetega Inimeste Koda, n.d.).

Kuigi need organisatsioonid teevad aktiivset tööd ligipääsetavuse parandamiseks, ei jõua info ja teenused alati kuulmispuudega lapsevanemateni ühtlaselt. Sageli sõltub ligipääsetavus kohaliku omavalitsuse praktikast, teenuste korraldusest ning ametnike teadlikkusest. See tähendab, et organisatsioonide tegevus on küll oluline, aga ei asenda riigi ja omavalitsuste kohustust tagada kõigile inimestele võrdne ligipääs infole ja teenustele (Eesti Kurtide Liit, n.d.; Eesti Puuetega Inimeste Koda n.d.; Eesti Kuulmispuuetega Laste Vanemate Liit, n.d.)

Probleem seisneb eelkõige selles, et info edastamine toimub sageli viisil, mis ei arvesta kuulmispuudega inimeste vajadustega. Kui teave on esitatud üksnes suulises või keerulises kirjalikus vormis, võib see jääda osaliselt või täielikult arusaamatuks. Sellisel juhul ei ole info tegelikult kättesaadav, kuigi see formaalselt eksisteerib. Lisaks võib viipekeele tõlketeenuse puudumine või selle piiratud kättesaadavus takistada lapsevanematel aktiivselt osaleda suhtluses ametiasutuste, haridusasutuste ja teenusepakkujatega (Liister, 2020; Puuram, 2022, lk 51). Õiguskantsleri (2020) ülevaade on toonud esile, et teenuste ja teabe kättesaadavus ei ole Eestis ühtlane ning sõltub sageli kohaliku omavalitsuse praktikast ja võimekusest.

Probleemi sügavam põhjus on seotud sellega, et viipekeele rolli ei mõisteta alati piisavalt laialt. Viipekeel täidab kuulmispuudega inimeste jaoks kahetist rolli: ühelt poolt on see iseseisev keel ja kultuurilise identiteedi kandja, teisalt on see vahend, mis võimaldab ületada puudest tulenevaid suhtlemistakistusi. See tähendab, et viipekeele kasutamise võimalus ei ole pelgalt keeleline eelistus, vaid oluline tingimus arusaadava suhtluse ja tegeliku ligipääsetavuse tagamiseks.

Kuulmispuudega lapsevanemate puhul on ligipääsetavuse küsimus eriti oluline, kuna nende igapäevane toimetulek on otseselt seotud lapse heaolu, hariduse ja arenguga. Lapsevanem peab tegema teadlikke otsuseid, mis eeldavad arusaadavat ja õigeaegset infot. Kui info ei ole kättesaadav või on raskesti mõisteta, võib see mõjutada nii lapsevanema otsustusvõimet kui ka kogu pere heaolu. Oluline on arvestada, et paljude kuulmispuudega inimeste jaoks võib eesti keel olla teine keel ning nende esimeseks keeleks on eesti viipekeel. Seetõttu ei pruugi ainult eesti keeles esitatud info olla tegelikult ligipääsetav.

2.2. Uurimisprotsess ja valimi kirjeldus

Käesolev uuring keskendus info ja sotsiaalteenuste kättesaadavusele Eestis. Selleks oli sobivam kasutada kvantitatiivset uurimisviisi. Creswell (2014, lk 4) selgitab, et kvantitatiivne uurimine keskendub mõõdetavate tunnuste võrdlemisele ja numbrilisele analüüsile, võimaldades hinnata mustrite ja nähtuste esinemissagedust ning teha järeldusi suurema rühma kohta. Selline lähenemine toetas võimalust märgata sarnaseid mustreid ja kogemusi. Kvantitatiivne uurimisviis sobib käesoleva uuringu läbiviimiseks, sest eesmärk oli saada teada kuulmispuudega lapsevanemate kogemustest ning näha, millised tegurid tegelikult mõjutavad nende ligipääsetavust infole ja teenustele.

Uuritav sihtrühm koosnes kuulmispuudega lapsevanematest, kelle alaealine laps on kurt või kuulja. Uurimise keskmes oli lapsevanema kogemus. Lapsevanema roll lapse heaolu tagamisel eeldab paremat juurdepääsu infole ja sotsiaalteenustele, mistõttu mõjutab vanema informeeritus otseselt pere toimetulekut ja ligipääsetavuse tegelikku toimimist.

Käesolevas uuringus sooviti välja selgitada, kuidas lapsevanemad tajuvad oma igapäevast suhtlust ametiasutustega, koolidega, lasteaedadega ning millised tegurid takistavad või toetavad teenuste ligipääsetavust. Samuti oli oluline hinnata, kas info esitamise viis mõjutab nende arusaamist ja otsustusvõimet.

Õunapuu (2014, lk 141, 143) märkis, et väikeste ja raskesti ligipääsetavate sihtrühmade korral ei ole võimalik kasutada juhuvalimit ning uurija peab valima meetodi, mis võimaldab jõuda nende osalejateni, kes omavad uuritava nähtuse kohta sisulist kogemust. Sheppard (2020, lk 174) selgitab, et eesmärgipärase valimi (ingl *purposive sampling*)

puhul valib uurija osalejad teadlikult nende omaduste või kogemuste alusel, mis on uurimisküsimuse seisukohalt kõige olulisemad. Sellist valimit kasutatakse kas erinevate vaatenurkade laia spektri katmiseks või väga kitsaste ja täpselt määratletud kriteeriumide alusel valimi koostamisel. Eesmärk oli kaasata need inimesed, kelle kogemus aitab uuritavat nähtust kõige sisulisemalt mõista.

Seetõttu oli käesolevas uuringus eesmärgipärase valimi kasutamine põhjendatud, kuna kuulmispuudega lapsevanemad moodustavad Eestis väikese ja ühtse kogukonna ning nende kohta ei ole ametlikku registripõhist ülevaadet. Selline valikumeetod võimaldas kaasata just need lapsevanemad, kelle kogemused olid uurimisküsimuse seisukohalt olulisemad ja toetavad uuringu eesmärgi saavutamist.

Eesmärgipärane lähenemine aitas uurijal koguda andmeid just neilt kuulmispuudega vanematelt, kellel kodus kasvab kurt või kuulja alaealine laps. Kuigi riiklik statistika ei kogu andmeid selle kohta, kui palju on Eestis kuulmispuudega lapsevanemaid, kelle peres kasvavad kas kurdid või kuuljad alaealised lapsed, saadi tugineda Eesti Kurtide Liidu mitteametlikule viie aasta statistikale, mis tõi välja, et selliseid peresid võib olla ligikaudu 100 (T. Papp, suuline vestlus, jaanuar, 2023). MaCorri valimikalkulaatori (MaCorr Research, n.d.) abil arvutati, et 100 perest koosneva üldkogumi puhul on vajalik usaldusväärse tulemuse saamiseks 80 vastajat, kui kasutatakse 95% usaldusnivood, 5% veamäära. Käesolevas uuringus osales kokku 60 vastajat, mille tulemusel kujunes tegelikuks veamääraks 8 %. Sellest tulenevalt tuleb tulemuste üldistamisse suhtuda ettevaatlikult.

Andmete kogumiseks valiti ankeetküsitlus, kuna see võimaldas koguda suurelt hulgalt vastajatelt võrreldavaid andmeid. Kvantitatiivne küsimustik sobis hästi olukorda, kus eesmärgiks oli kirjeldada uuritava sihtrühma kogemusi, hoiakuid ja hinnanguid ning tutvustada mustreid vastustes (Creswell, 2014, lk 4–5). Küsimustik koostati Tartu Ülikooli LimeSurvey keskkonnas. Küsimuste koostamisel tugineti töö teoreetilises peatükis käsitletud lähenemistele (vt lisa 1). Küsimused puudutasid info kättesaadavust, suhtlemist institutsioonidega ning kogemusi erinevate teenuste kasutamisel ja infost arusaamisel. Küsimustele lisati viipekeelsed videod, et tagada parem arusaadavus viipekeelt kasutatavatele vastajatele.

Küsitlus viidi läbi ajavahemikus 9.–22.märts 2026. Küsimustiku linki jagati Eesti Kurtide Liidu kaudu ning kogukonna sotsiaalmeediakanalites. Selline levitamine võimaldas jõuda sihtrühma kuuluvate inimesteni, kes kasutavad viipekeelt või kuuluvad kurtide kogukonda.

Eetika seisukohalt viidi uuring läbi kooskõlas isikuandmete kaitse seadusega (2019, § 6). Kõik vastajad osalesid vabatahtlikult ning enne vastamisele asumist oli võimalik tutvuda uuringu eesmärgi, vastuste kasutamise ja anonüümsuse tagamise põhimõtetega, mis edastati ka eesti viipekeeles videotena, et viipekeelsetel kurtidel oleks parem arusaam küsimusest ja valikvastustest. Sheppard (2020, lk 45–46) tõi esile, et uurija kohustus on tagada, et osalejad mõistaksid uuringu eesmärki ja andmete kasutamise põhimõtteid enne nõusoleku andmist ning nende osalemine on täielikult vabatahtlik. Lisaks selgitas Sheppard (2020, lk 46), et uurijad peavad väärtustama osalejate õigust privaatsusele, konfidentsiaalsusele ja anonüümsusele. Need põhimõtted aitasid vältida olukordi, kus isikuandmed võiksid sattuda soovimatult avalikuks või võimaldada vastuseid seostada konkreetse inimesega ning andsid osalejale kontrolli oma info jagamise üle. LimeSurvey ei salvestanud IP-aadresse ega kontaktandmeid.

Käesolev töö kujutas endast pilootuuringut, sest Eestis ei ole varem süstemaatiliselt uuritud kuulmispuudega lapsevanemate kogemusi info ja teenuste kättesaadavuse kohta. Riiklikud registrid ei anna ülevaadet sellest sihtrühmast, mis tähendab, et puudub täpne teave nii perede arvukuse kui ka nende tegelike vajaduste kohta. Samuti ei ole varasemates uuringutes käsitletud viipekeelega seotud kommunikatsioonibarjääre kuulmispuudega lapsevanema vaatenurgast sotsiaalteenuste kättesaadavusel.

Andmete analüüsimiseks kasutati Microsoft Exceli tabelitöötlusprogrammi. Kogutud vastused laaditi alla LimeSurveyist ja töödeldi Excelis, kus andmed struktureeriti ja viidi läbi kirjeldav statistiline analüüs. Analüüsi käigus arvutati vastuste sagedused (n), mis võimaldasid hinnata vastajate hoiakute ja kogemuste jaotust.

Tulemuste paremaks visualiseerimiseks koostati Exceli abil tabelid ja diagrammid, mis aitasid esitada andmeid selgelt ja arusaadavalt. Andmete analüüsimisel kasutati kirjeldavat statistilist analüüsi Microsofti Exceli programmis. Vastuste põhjal arvutati sagedused (n), mis võimaldasid hinnata vastajate hoiakuid ja kogemusi erinevate väidete

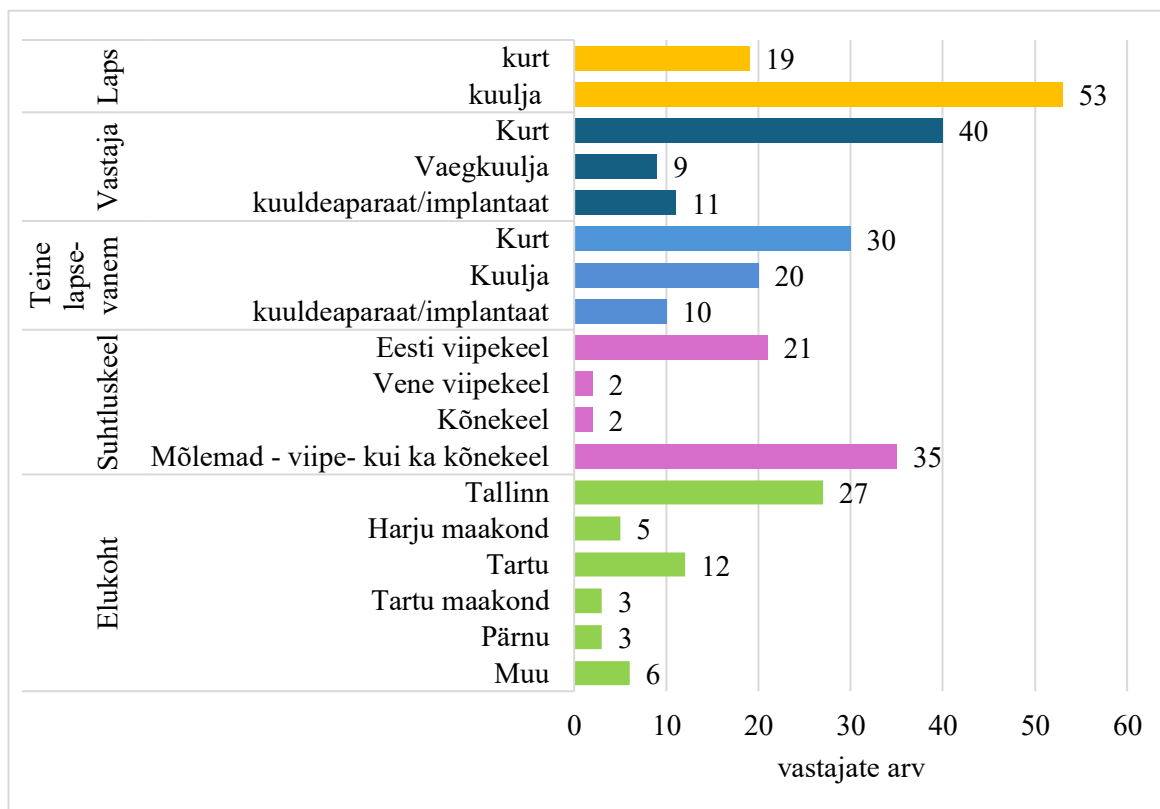
lõikes. Tulemusi võrreldi vastusvariantide kaupa, et tuvastada hinnanguid ja korduvaid mustreid. Lisaks kasutati andmete visualiseerimiseks diagramme, mis aitasid esitada tulemusi selgelt ja arusaadavalt ning toetada järelduste tegemist.

Kuigi tegemist on pilootuuringuga, võimaldab saadud tulemus teha esialgseid järeldusi kuulmispuudega lapsevanemate kogemuste kohta ning tuvastada peamisi probleeme info ja teenuste kättesaadavuses.

2.3. Uuringu tulemused ja analüüs

2.3.1. Vastajate pere taust

Tulemused näitavad, et üle poolte vastajatest olid kurtidest lapsevanemad (vt joonis 1). Uuringu tulemused näitasid, et perede struktuur on mitmekesine. Suurem osa vastajatest elas peres, kus teine lapsevanem oli samuti kurt ($n = 30$). Aga oli ka peresid, kus teine lapsevanem oli kuulja ($n = 20$) või siis kasutati kuulmisabivahendeid ($n = 10$).



Joonis 1. Pereliikmete kuulmisstaatus. Suhtlusviis ja elukoht.

Vastanutest kasutati pere peamise suhtluskeelena nii viipe- kui ka kõnekeelt paralleelselt ($n = 35$), aga oli ka peresid, kelle koduseks keeleks oli ainult eesti viipekeel ($n = 21$). Väga vähesed pered kasutasid ainult kõnekeelt ($n = 2$) või vene viipekeelt ($n = 2$).

Elukoha vaatluse põhjal tuli välja, et suurem osa vastajatest elab Tallinnas ($n = 27$) ja Tartus ($n = 12$). Väiksemal määral olid esindatud ka teised piirkonnad. See näitab selgelt, et valim on koondunud pigem suurematesse linnadesse, kus teenuste kättesaadavus on üldjuhul parem, aga samas võib see tähendada, et väiksemate omavalitsuste kogemused on uuringus vähem esindatud.

2.3.2. Info kättesaadavus kohaliku omavalitsuse tasandil

Selles osas analüüsitakse, milliseid hinnanguid andsid vastajad info ja teenuste kättesaadavusele omavalitsuste tasandil, keskendudes nii ligipääsetavusele, arusaadavusele kui ka suhtluspraktikale.

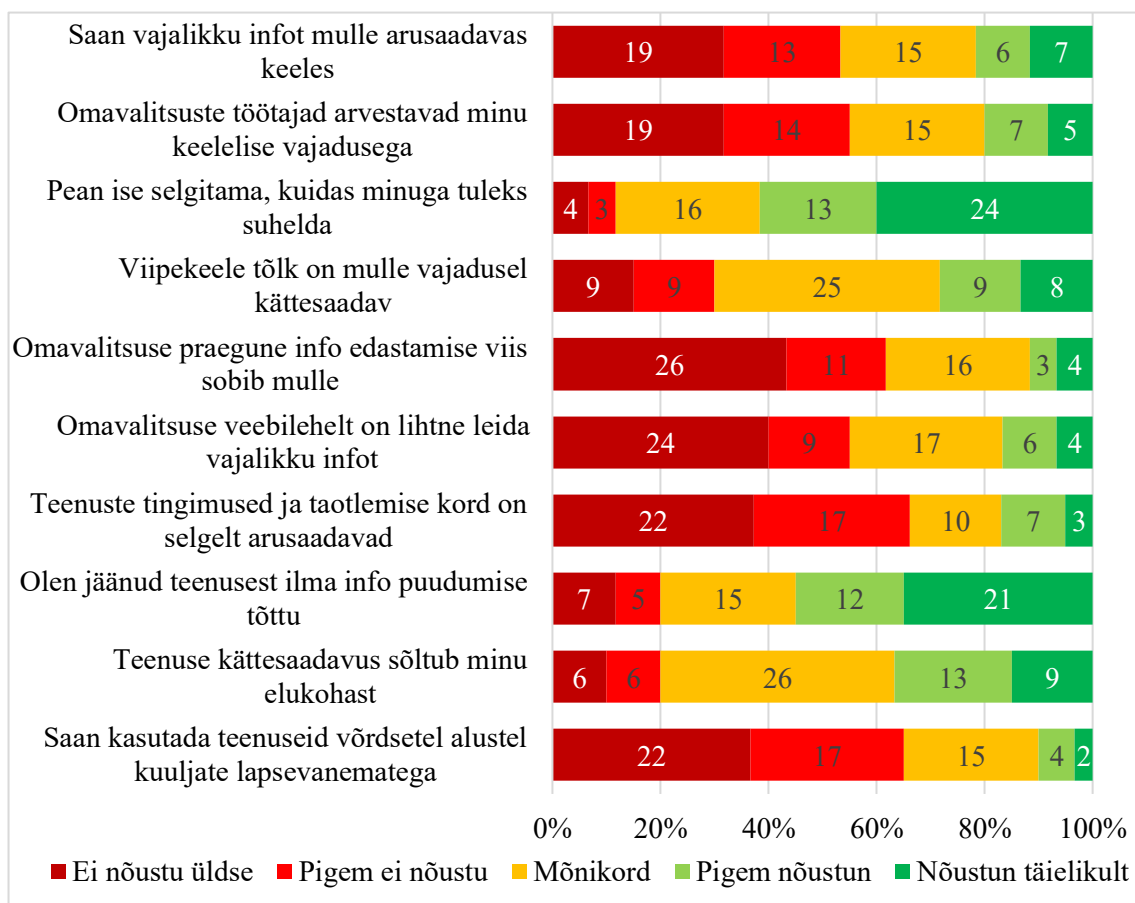
Joonisel 2 on esitatud 60 vastaja hinnangud info ja teenuste kättesaadavusele omavalitsuse tasandil. Tulemused näitavad, et vastajate hinnangud olid ebaühtlased ning mitmete väidete puhul väljendati pigem kriitilist hoiakut.

Väitega „Saan vajalikku infot mulle arusaadavas keeles“ ei nõustunud või pigem ei nõustunud 19 vastajat, samas kui täielikult nõustus üksnes kaheksa vastajat. Sarnane tulemus ilmnis väite puhul „Omavalitsuse töötajad arvestavad minu keelelisi vajadusi“, mille suhtes väljendas mittenoosolekut 20 vastajat. See viitab sellele, et suurem osa vastajatest ei pea omavalitsuse pakutavat infot endale arusaadavaks.

Samas väitega „Omavalitsuse praegune info edastamise viis sobib mulle“ ei nõustunud 22 vastajat, täielikult nõustus kaks vastajat ja mõnikord nõustus ainult 16. Kodulehelt info leidmise lihtsusega olid nõus või pigem nõus ainult 10 vastajat, aga 33 vastajat ei nõustunud või pigem ei nõustunud väitega, et omavalitsuste kodulehtedelt on infot kerge leida. See näitab, et info edastamise viis ei vasta paljude vastajate ootustele.

Teenuse osutamise korra ja tingimuste arusaadavusega ei olnud nõus 23 vastajat. Teenusest on ilma jäänud üle poolte vastajatest. Kõige positiivsem osa oli see, et tõlketeenuse ja viipekeele tõlketeenuse kättesaadavus olid keskmiselt hinnatud päris

heaks. See näitab, et kuigi teenus võib olla olemas, ei pruugi see alati olla piisavalt kättesaadav.



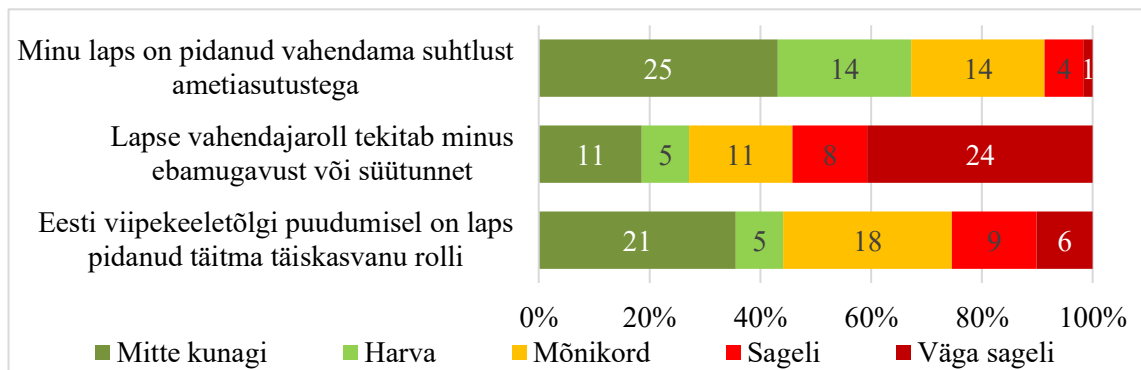
Joonis 2. Info kättesaadavus omavalitsuse tasandil

Teenuste kättesaadavuse osas kuuljate vanematega võrreldes tundsid kuulmispuudega vanemad end kahjuks puudutatuna – üle poolte vastanutest on kogenud, et ei saanud teenuseid võrdsetel alustel teiste vanematega. See viitab tajutud ebavõrdsusele teenuste kasutamisel.

2.3.3. Pere roll info ja teenuste kättesaadavusest ning ligipääsetava info mõju perele

Siin analüüsiti pere rolli info ja teenuste kättesaadavuses keskendudes olukordadele, kus lapsed on pidanud vahendama vanemate ja asutuste vahel suhtlust (vt joonis 3). Esitatud tulemused näitavad, et kuigi suurem osa vastajatest ei ole pidanud kasutama oma last suhtluse vahendajana, esineb selliseid olukordi mõnikord (n = 14). Osa vastajatest märkis,

et viipekeeletõlgi puudumisel on laps pidanud täitma täiskasvanu rolli (n = 18), mis viitab ligipääsetava suhtluse puudujääkidele.



Joonis 3. Pere roll info ja teenuste kättesaadavuses omavalitsuses

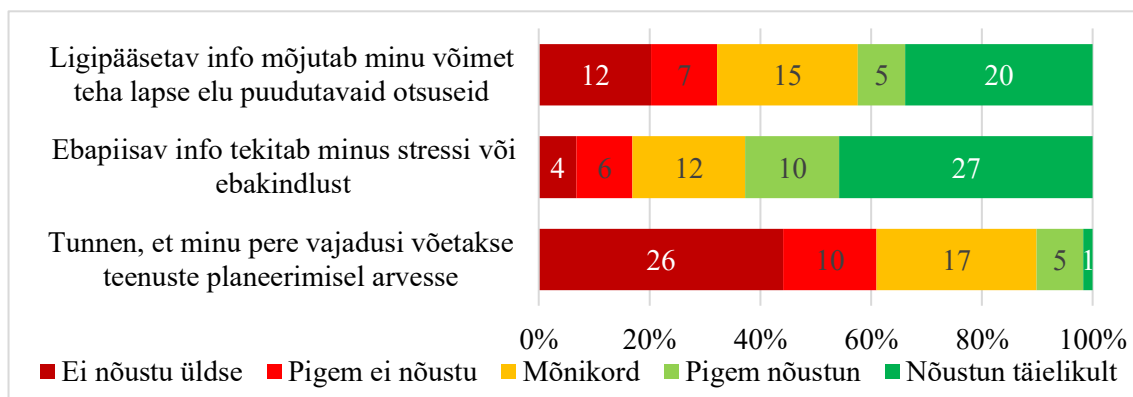
24 vastajatest ütles, et lapse vahendajaroll tekitab neis ebamugavust või süütunnet. See viitab sellele, et suhtluse toetamiseks ei ole tagatud alati piisavad alternatiivsed lahendused ja see koormab vanemaid.

Järgnevalt käsitletakse, kuidas info ligipääsetavus mõjutab pere igapäevaelu, sealhulgas otsustusprotsesse ja emotsionaalset heaolu ning kas nende pere vajadustega võetakse arvesse teenuste planeerimisel (vt joonis 4).

Kolmandik vastajatest märkis, et ligipääsetav info mõjutab nende võimet teha lapse elu puudutavaid otsuseid ning (n = 15) vastajatest leidis, et info kättesaadavus mõjutab mõnikord nende võimet teha lapse elu puudutavaid otsuseid ja see näitab selgelt, et info ei ole esitatud arusaadavas ja sobivas vormis ning see võib piirata lapsevanemate teadlikku otsustamist. Joonisel 4 on näha, et osa vastajatest kogeb info mõistmisel raskusi ning kõik lapsevanemad ei tunne, et neil oleks vajalikule infole võrdne ligipääs.

Peaaegu pooled vastajatest (n = 27) tõid välja, et ebapiisav info tekitab neis stressi või ebakindlust ja see näitab selgelt, et vajakajäämised info saamisel mõjutavad nende vaimset tervist ja emotsionaalset heaolu lapse elu üle otsustamisel. Lisaks vastas 12 inimest, et nad nõustusid selle väitega mõnikord. Samas leidis ka vastajaid (n = 6), kes ei tundnud, et info puudulikkus neile suuremat stressi või ebamugavust põhjustaks. Vastuste põhjal võib näha, et pere kogemused on erinevad ning sõltuvad tõenäoliselt nii info kättesaadavusest kui ka individuaalsest toimetulekust.

26 vastajat ei tundnud, et nende pere vajadusi võetakse teenuste planeerimisel piisavalt arvesse, aga samas 17 vastajat arvasid, et nende vajadusi on võetud arvesse.



Joonis 4. Ligipääsetava info saamise mõju perele

Joonisel 4 toodud näitajad näitavad, et lapsevanemate kogemused teenuste kättesaadavuse ja sobivuse osas on erinevad. Mõned pered tunnetavad suuremat toetust ja kaasatust, kuid teised ei tunne, et nende vajadused oleksid teenuste kujundamisel piisavalt märgatud.

Lisaks võib jooniselt näha, et täielikult positiivseid hinnanguid anti vähem kui neutraalseid või kriitilisi vastuseid. See võib viidata sellele, et teenuste ja info kättesaadavus ei ole kõikide perede jaoks ühtlaselt tagatud. Vastused peegeldavad ka seda, et ligipääsetava info olemasolu on seotud lapsevanemate igapäevase toimetuleku, kindlustunde ja osalemisvõimalustega lapse elu puudutavates küsimustes.

2.3.4. Avatud vastuste analüüs

Lisaks struktureeritud küsimustele anti vastajatele võimalus kirjeldada oma kogemusi info ja teenuste kättesaadavusega ning teha omapoolseid ettepanekuid olukorra parandamiseks.

Esiteks toodi sageli esile viipekeelse info ja tõlketeenuse puudumine. Vastajad kirjeldasid olukordi, kus info ei olnud neile arusaadav ega kättesaadav sobival kujul. Näiteks rõhutati vajadust viipekeelsete videote järele: „Oleks parem kõrval viipekeelne video, mis näitab, kuhu pöörduda ja millist avaldust on vaja“.

Teiseks tuli välja, et vastajad on pidanud kasutama oma lähedasi, sealhulgas lapsi, suhtluse vahendajatena. Selline olukord vähendas kuulmispuudega lapsevanema iseseisvat osalemist teenuste kasutamisel ning piiras privaatsust ja autonoomiat lapse heaolu puudutavate otsuste tegemisel. Üks vastaja kirjeldas olukorda järgmiselt: „Arst rääkis ainult suuliselt ja minu lapsed pidid tõlkima“.

Kolmandaks kerkis info kättesaadavuse probleem haridus- ja sotsiaalteenustes. Vastajad tõid välja, et koolide ja lasteaedade info ei jõua nendeni samal viisil kui kuuljate peredeni: „Ma ei saanud kooli sündmuste kohta ühtegi sõnumit ega e-kirja“.

Ühes vastuses kirjeldati kogemust, kus „ametnikud ei tunne huvi tõlgi tellimise või materjali kirjalikul kujul esitamise vastu“. Toodi ka välja, et suhtlus toimub sageli viisil, mis ei ole kuulmispuudega inimestele sobiv, näiteks telefonikõned.

Olulise teemana toodi välja vajadus kirjaliku ja lihtsas keeles esitatud info järele. Vastati, et keeruline ametlik keel raskendab arusaamist ning info peaks olema esitatud selgelt ja lihtsasti loetaval kujul. Info peaks olema ka kättesaadav erinevates vormides, sealhulgas viipekeeles, millele peaksid kindlasti olema lisatud subtiitrid.

Ettepanekute osas keskenduti pigem lahendusele: viipekeelsete videote loomisele, tõlketeenuse paremale kättesaadavusele. Kirjutati ka, et teenused peaksid olema kättesaadavad võrdselt ning ilma täiendavate takistusteta.

Kokkuvõttes näitavad avatud vastused, et peamised probleemid on seotud viipekeelse info puudumise, tõlketeenuse ebapiisava kättesaadavuse, sobimatu kommunikatsiooni ning vähesel arvestamisega kuulmispuudega inimeste vajadustega. Aga samal ajal pakuti selgeid ja praktilisi lahendusi, mis aitaksid parandada info ja teenuste kättesaadavust.

2.4. Järeldused ja ettepanekud

Uuringu tulemused kinnitasid teoorias toodud autorite (Dammeyer & Ohna, 2021; lk 119; Kermit ja Holliman, 2018, lk 164–165) seisukohti, et info ja teenuste kättesaadavus sõltub eelkõige sellest, kas institutsioonid arvestavad kuulmispuudega inimeste keelelisi ja kommunikatsiooni vajadusi. Nagu Holmström (2022, lk 166) on välja toonud, mõjutab lapsevanema otsustusvõimet otseselt see, kui arusaadavalt ja õigel ajal ta infot saab.

Käesolevas uuringu vastused näitasid sama, paljud lapsevanemad leidsid, et ametlik info on sageli keerulises keeles ning viipekeeletõlgi puudumine raskendab arusaamist ja otsuste tegemist.

Mitmed lapsevanemad olid olnud olukorras, kus nad pidid kasutama oma last ametliku suhtluse vahendajana. Selline kogemus tuleb välja ka Moroe ja de Andrade (2018, lk 6–7) uuringus, kus toodi esile, et kuuljatel lastel tuleb sageli võtta täiskasvanu roll, kuna süsteem ei taga piisavat viipekeeletõlgi tuge. Käesolevas töös märkisid lapsevanemad neid olukordi samal moel – lapse vahendajaroll oli mõnes peres korduv ja vanema jaoks emotsionaalselt koormav.

Tulemused näitasid samuti, et kuulumispuudega lapsevanematel on sageli raskusi vajaliku info leidmise ja mõistmisega. Paljud vastajad märkisid, et omavalitsuse veebilehtedel olev info on raskesti leitav, ainult keerulises kirjalikus vormis. Kuigi viipekeeletõlgi olemasolu peeti oluliseks, ei ole tõlketeenus siiski alati piisavalt kättesaadav. Cañizares-Espada jt (2021, lk 47) on välja toonud, et ebaselge või piiratud info võib suurendada tunnet, et teenused ei ole kõigile võrdselt kättesaadavad ning sarnasele järeldusele jõuti ka käesolevas uuringus.

Uuringu tulemused viitavad, et lapsevanemate võimalus teha lapse elu puudutavaid otsuseid sõltub suurel määral info mõistetavusest ja selle kättesaamise viisist. Kui info on keeruline või raskesti leitav, väheneb nende usaldus ametiasutuste vastu ja tekib sõltuvus teiste inimeste abist. Tulemused näitavad samuti, et praktikas esinevad puudujäägid ei ole kooskõlas kehtiva õigusraamistikuga. Selline olukord on vastuolus Sotsiaalhoolekande seaduse (2015, § 5; § 10; § 14) ja võrdse kohtlemise seaduse (2008, § 2) põhimõtetega, mille kohaselt tuleb tagada kõigile abivajajatele võrdsed võimalused teenuste kasutamiseks. Samuti on see vastuolus Puuetega inimeste õiguste konventsiooni (2012, Artikkel 9 ja 21) nõuetega, mille järgi peab riik tagama info kättesaadavuse sobivas vormis, sealhulgas viipekeeles ja subtiitritega.

Tulemuste põhjal on näha, et keele- ja kommunikatsioonibarjäärid mõjutavad otseselt lapsevanemate iseseisvust ja enesekindlust oma perega seotud otsustes. Kui suhtlus ametiasutustega ei ole kohandatud, väheneb lapsevanema osalusvõimalus ja suureneb ebavõrdsus võrreldes kuuljate peredega. Uuringu tulemused kinnitavad ka Inimene

keskkonnas lähenemist (Payne, 2021, lk 225), mille kohaselt ei tulene probleemid üksnes indiviidist, vaid keskkonnast ja süsteemidest. Käesolevas uuringus väljendus see eelkõige olukordades, kus info edastamise viis ja teenuste korraldus ei olnud kohandatud kuulmispuudega lapsevanemate keelelistele ja kommunikatiivsetele vajadustele.

Et olukorda parandada, on vaja kohalike omavalitsuste teadlikku tegutsemist ja süsteemsemat lähenemist info edastamisel. Omavalitsused võiksid esitada olulise teabe ka viipekeelsetes videotel, kus oleksid ka subtiitrid, et tagada võrdne ligipääs infole olemata lapsevanema kuulmisstaatusel. Tähtis on see, et kogu info oleks kodulehtedel kergesti leitav ja selge ülesehitusega, mis lihtsustaks teenuse kasutamist. Samuti tuleks ametnikke koolitada kuulmispuudega inimeste suhtlusvajaduste teemal, et parandada teenindamise kvaliteeti ja vältida olukordi, kus laps on sunnitud võtma suhtluse vahendaja rolli.

Omavalitsused peaksid võtma vastutuse tagada kuulmispuudega inimestele viipekeele tõlketeenus, mis tagaks ligipääsetavuse vastavalt inimese vajadusele, selle eest ei peaks muretsema teenuse saaja ise. Kohaliku omavalitsuse korralduse seaduses (1993, § 6 lg 1) on kirjas, et omavalitsuse ülesanne on tagada elanikele vajalikud teenused ja teave.

Lähtudes töö tulemustest tehakse Tallinna, Tartu ja Pärnu kohalike omavalitsuste sotsiaalosakondade juhatajatele järgmised ettepanekud:

1. Tagada kodulehtede ligipääsetavus kõigile inimestele – kodulehel peaksid olema viipekeelsed videod, subtiitrid ja info lihtsas keeles igas peatükis.
2. Tagada viipekeele tõlketeenuse kättesaadavus vastavalt inimese vajadusele sõltumata tema majanduslikust olukorrast.
3. Pakkuda välja toetusmeetmeid kuulmispuudega peredele, kus kasvavad kuuljad lapsed.
4. Pakkuda töötajatele koolitusi, mis aitaksid paremini suhelda kuulmispuudega inimestega.

See uuring näitas, et info mõistetavuse ja tõlketeenuse parandamiseks ei ole vaja suuri lisavahendeid, vaid eelkõige teadlikke muudatusi info edastamise viisis ja omavalitsuste suhtluspraktikates. Kui ametlik info on arusaadavas keeles, viipekeelse ja subtiitrite toel

edastatud ning kergesti leitav, paraneb kuulmispuudega lapsevanemate võime oma lapse elu puudutavates küsimustes iseseisvalt ja kindlalt otsuseid teha ning samuti aitab see kaasa võrdsemate võimaluste loomisele ühiskonnas.

Käesoleva uuringu tulemuste põhjal saab järeldada, et lõputöö eesmärk sai täidetud ning uurimisküsimus leidis vastuse. Uurimisküsimusle vastates selgus, et keele- ja kommunikatsioonibarjäärid mõjutavad otseselt kuulmispuudega lapsevanemate võimalust saada vajalikku infot, kasutada teenuseid ning osaleda otsustusprotsessides. Peamised takistused on seotud info esitamise viisiga, mis ei ole sageli arusaadav ega kohaldatud viipekeelt kasutavatele inimestele, samuti on piiratud viipekeeletõlketeenuse kättesaadavus. Nende tegurite tulemusena võib väheneda lapsevanemate iseseisvus, suureneda sõltuvus teistest inimestest ning tekkida ebavõrdsus võrreldes kuuljate peredega.

Uuring näitas ka, et ligipääsetavuse puudumine ei mõjuta üksnes info saamist, vaid ka lapsevanemate emotsionaalset heaolu ja otsustusvõimet, mis omakorda mõjutab kogu pere toimetulekut. Seega on kommunikatsioonibarjäärid mitte ainult tehniline, vaid ka sotsiaalne probleem.

KOKKUVÕTE

Uurimistöö keskendus kuulmispuudega lapsevanemate hinnangutele keele- ja kommunikatsioonibarjääridele ning nende mõjule lapsevanemate igapäevasele toimetulekule ja otsustusvõimele ja võimalustele tagada oma laste heaolu. Erilist tähelepanu pöörati sellele, kuidas info ja teenuste kättesaadavus ning suhtlus ametiasutuste ja teenuseosutajatega mõjutab lapsevanemate iseseisvust, enesekindlust ja aktiivset osalust ühiskonnas. Lisaks käsitleti, millisel määral takistavad keele- ja kommunikatsioonibarjäärid lapsevanemate võrdset ligipääsu vajalikele teenustele. Uurimistöö eesmärk oli seeläbi paremini mõista kuulmispuudega lapsevanemate kogemusi ning tuua esile peamised kitsaskohad, mis mõjutavad nende toimetulekut ja otsustusprotsesse.

Töö teoreetilises osas käsitleti ligipääsetava info tähendust, kommunikatsioonibarjääre ning viipekeele rolli kuulmispuudega inimeste elus. Lähtuti arusaamast, et info kättesaadavus ei seisne üksnes selle olemasolus, vaid ka selles, kas see on inimesele arusaadav ja sobivas vormis. Samuti toodi välja, et ligipääsetavuse tagamine on riigi ja kohalike omavalitsuste kohustus.

Empiiriline osa põhines kvantitatiivsel küsitlusuuringul, milles osales 60 kuulmispuudega lapsevanemat. Uuringu tulemused näitasid, et ligipääs infole ja teenustele ei ole alati piisav ega ühtlane ning sõltub suurel määral info edastamise viisist ja suhtluspraktikatest. Esines raskusi info leidmisel ja mõistmisel ning mitmel juhul ei vastanud info lapsevanemate keelelistele vajadustele.

Tulemustest selgus, et kuulmispuudega lapsevanemad peavad sageli ise kohandama suhtlust või kasutama selleks lähedaste abi. Mitmel juhul on sellesse rolli sattunud ka lapsed, mis ei ole sobiv ega jätkusuutlik lahendus. Info puudumine või selle keeruline vorm võib tekitada stressi, ebakindlust ning raskendada lapsega seotud otsuste tegemist.

Avatud vastused kinnitasid kvantitatiivsete tulemusi ning andsid sügavama ülevaate perede igapäevastest kogemustest. Vastajad tõid välja nii praktilisi takistusi kui ka ettepanekuid olukorra parandamiseks, rõhutades eelkõige viipekeelse info, selge keelekasutuse ning parema tõlketeenuse vajadusi. Uuringu tulemused viitavad sellele, et ligipääsetavus ei ole üksnes mugavusteenus, vaid oluline osa võrdsetest võimalustest ühiskonnas osalemiseks.

Uuringu põhjal võib järeldada, et kuigi õigusraamistik näeb ette võrdse ligipääsu infole ja teenustele, esineb praktikas puudujääke nende põhimõtete rakendamisel. Ligipääsetavuse parandamiseks on oluline pöörata tähelepanu info esitamise viisidele ning arvestada sihtrühma keeleliste ja kommunikatiivsete eripäradega. Lähtudes uuringu tulemustest tehti Tallinna, Tartu ja Pärnu kohalike omavalitsuste sotsiaalosakondade juhatajatele ettepanekuid vaegkuuljatest peredele ligipääsetavuse parandamiseks infole ja teenustele.

Käesoleva teema edasine uurimine on vajalik, kuna tegemist oli pilootuuringuga ja valim ei hõlmanud kõiki Eesti piirkondi võrdselt. Edasistes uuringutes oleks oluline kaasata suurem ja mitmekesisem valim, et saada terviklikum ülevaade kuulmispuudega lapsevanemate olukorrast. Samuti oleks väärtuslik uurida süvitsi erinevate omavalitsuste praktikaid ning hinnata, millised lahendused toetavad kõige paremini ligipääsetavuse parandamist. See aitaks kaasa tõenduspõhiste otsuste tegemisele ning süsteemsete muutatuste kavandamisele Eestis paremini.

VIIDATUD ALLIKAD

- Allard, K., & Roos, C. (2025). Identity formation in bimodal-bilingual children of Deaf adults (Codas). *The Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 30(4), 481–495. <https://doi.org/10.1093/jdsade/enaf040>
- Cañizares-Espada, M., Muñoz-Colomina, C. I., Pérez-Estébanez, R., & Urquía-Grande, E. (2021). Transparency and Accessibility in Municipalities: The Case of Social Services in Spain. *Central European Journal of Public Policy*, 15(1), 31–54. <https://doi.org/10.2478/cejpp-2021-0003>
- Clemente, K. A. P., da Silva, S. V., Vieira, G. I., de Bortoli, M. C., Toma, T. S., Ramos, V. D., & Moran de Brito, C. M. (2022). Barriers to the access of people with disabilities to health services: a scoping review. *Revista de Saúde Pública*, 56, Article 64. <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2022056003893>
- Çoksan, S. Y., Bütün Ayhan, A., & Karabulut, Ş. (2024). Deaf Parents' Life Experiences About Their Hearing Children. *Muhakeme Journal*, 7(1), 32–55. <https://doi.org/10.33817/muhakeme.1486768>
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Dammeyer, J., & Ohna, S. E. (2021). Changes in educational planning for deaf and hard of hearing children in Scandinavia over the last three decades. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 23(1), 114–123. <https://doi.org/10.16993/sjdr.680>
- Eesti Kurtide Liit (n.d.). *Missioon ja põhiväärtused*. <https://www.ead.ee/organisatsioon/missioon-ja-vaartused/missioon-ja-pohivaartused>
- Eesti Kuulmispuudega Laste Vanemate Liit. (n.d.). *Liidust*. <https://www.eklv1.ee/eklv1/liidust/eklv1/>
- Eesti Puuetega Inimeste Koda. (n.d.). *EPIKoja tutvustus*. <https://epikoda.ee/meist/tutvustus/>

- Habicht, A., & Tökke, M. (2018). Valmis variraport „Puuetega inimeste eluolu Eestis“.. *Sotsiaaltöö*, (2), 10–15.
- Heffernan, G., & Nixon, E. (2023). Experiences of hearing children of Deaf parents in Ireland. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education*, 28(4), 399–407. <https://doi.org/10.1093/deafed/enad018>
- Holmström, I. (2022). Communication, information, and support for Swedish parents with deaf or hard-of-hearing children. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 24(1), 165–180. <https://doi.org/10.16993/sjdr.876>
- Huik, K. (2021). *Bimodaalne kakskeelsus Eestis: Kurtide vanemate kuuljate laste keelekasutus täiskasvanueas* [Magistritöö, Tartu Ülikool, Maaailma keelte ja kultuuride kolledž]. ADA. <http://hdl.handle.net/10062/74594>
- Isikuandmete kaitse seadus. (2019). *Riigi Teataja I*, 04.01.2019, 11; *Riigi Teataja I*, 06.03.2026, 10. <https://www.riigiteataja.ee/akt/IKS>
- Keeleseadus. (2011). *Riigi Teataja I*, 18.03.2011, 1; *Riigi Teataja I*, 30.01.2025, 3. <https://www.riigiteataja.ee/akt/KeeleS>
- Kermit, P. S., & Holliman, S. (2018). Inclusion in Norwegian higher education. Deaf students' experiences with lecturers. *Social Inclusion*, 6(4), 158–167. <https://doi.org/10.17645/si.v6i4.1656>
- Klimentová, E., & Dočekal, V. (2020). Specific Needs of Families of Deaf Parents and Hearing Children. *Central European Journal of Educational Research*, 2(3), 39–45. <https://doi.org/10.37441/CEJER/2020/2/3/8528>
- Kohaliku omavalitsuse korralduse seadus. (1993). *Riigi Teataja I*, 37, 558; *Riigi Teataja I*, 07.01.2026, 22. <https://www.riigiteataja.ee/akt/KOKS>
- Liister, M. (2020, 19. veebruar). Hea juurdepääs e-teenustele tagab inimeste võrdsema kohtlemise. *Sotsiaaltöö*, (1). <https://www.tai.ee/et/sotsiaalto/hea-juurdepaas-e-teenustele-tagab-inimeste-vordsema-kohtlemise>
- MaCorr Research. (n.d.). *Sample Size Calculator*. <https://www.macorr.com/sample-size-calculator.htm>
- Ministry of Culture. (2009). *Language Act (2009:600)*. <https://www.government.se/contentassets/16ba706f40854a87b910941caf3891d1/language-act-in-english.pdf>

- Mitra, S., Palmer, M., Kim, H., Mont, D., & Groce, N. (2017). Extra costs of living with a disability: A review and agenda for research. *Disability and Health Journal*, 10(4), 475–484. <https://doi.org/10.1016/j.dhjo.2017.04.007>
- Moroe, N. F., & de Andrade, V. (2018). Hearing children of Deaf parents: Gender and birth order in the delegation of the interpreter role in culturally Deaf families. *African Journal of Disability*, 7, Article a365. <https://doi.org/10.4102/ajod.v7i0.365>
- Musa, M., Darman, & Yunus, S. (2023). The Effect of Ease of Access to Services and Transparency of Information on Population Service Satisfaction. *West Science Interdisciplinary Studies*, 1(12), 1345–1352. <https://doi.org/10.58812/wsis.v1i12.451>
- Oikeusministeriö. (2015). *Viittomakiellaki* [Viipekeele seadus]. SDK 359/2015. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2015/359>
- Payne, M. (2021). *Modern social work theory* (5th ed.). Red Globe Press.
- Puuram, M. (2022). Ligipääsetavus – kelle jaoks? *Sotsiaaltöö*, (4), 51–55. <https://www.tai.ee/et/sotsiaaltooligipaasetavus-kelle-jaoks>
- Puuetega inimeste õiguste konventsioon ja fakultatiivprotokoll. (2012). *Riigi Teataja II*, 04.04.2012, 6. <https://www.riigiteataja.ee/akt/204042012006>
- Rahman, M., Rana, M. S., Rahman, M. M., & Khan, M. N. (2025). Exploring access to social protection by persons with disabilities in Bangladesh. *PLoS ONE*, 20(4), Article e0321887. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0321887>
- Sheppard, V. (2020). *Research methods for the social sciences: An introduction*. Pressbooks. <https://pressbooks.bccampus.ca/jibcresearchmethods/>
- Sotsiaalhoolekande seadus. (2015). *Riigi Teataja I*, 30.12.2015, 5; *Riigi Teataja I*, 30.12.2025, 29. <https://www.riigiteataja.ee/akt/SHS>
- Speech Pathology Australia. (2018). *Communication access literature review*. <https://www.speechpathologyaustralia.org.au/common/Uploaded%20files/About%20Us/Current%20projects/Communication%20Access%20Literature%20Review%20Report%20FINAL%2020190305.pdf>
- Tannenbaum-Baruchi, C., Aharonson-Daniel, L., & Feder-Bubis, P. (2026). The Responsibilized Status: Exploring the Experiences of Hearing Children With

- Deaf Parents. *Child & Family Social Work*, 31(2), 798–809.
<https://doi.org/10.1111/cfs.70001>
- United Nations Department of Economic and Social Affairs. (2024). *Disability and development report 2024*. United Nations.
<https://social.desa.un.org/sites/default/files/2025-09/DDR2024-Full-Report-Final.pdf>
- Võrdse kohtlemise seadus. (2008). *Riigi Teataja I*, 56, 315; *Riigi Teataja I*, 10.06.2025, 6. <https://www.riigiteataja.ee/akt/VõrdKS>
- Wharton, K., Kavanagh-Smith, L., & Douce, C. (2025). *Evaluating the Accessibility of Local Authority Public Facing websites in England*. Research Square.
<https://doi.org/10.21203/rs.3.rs-7068344/v1>
- Õiguskantsler. (2020). *Õiguskantsleri aastaülevaade 2019/2020 – Võrdne kohtlemine*.
<https://www.oiguskantsler.ee/ylevaade2020/vordne-kohtlemine>
- Õunapuu, L. (2014). *Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes*. Tartu Ülikool. ADA. <http://hdl.handle.net/10062/36419>
- Zaborniak-Sobczak, M. (2020). Deaf parents' communication with their hearing children (Everyday problems). *Konteksty Pedagogiczne*, 1(14), 103–123.
<https://doi.org/10.19265/kp.2020.1.14.246>

Lisa 1. Ankeet

Lõputöö: „Info ja teenuste kättesaadavus kuulmispuudega lapsevanematele Eestis“

Käesolev küsitlus on osa lõputööst „Info ja teenuste kättesaadavus kuulmispuudega lapsevanematele Eestis“.

Minu nimi on Sirle Papp ning õpin Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži sotsiaaltöö ja rehabilitatsiooni korralduse erialal.

Selle uurimistöö eesmärk on mõista paremini kuulmispuudega lapsevanemate kogemusi info ja teenuste kättesaadavuse osas Eestis ning teha lähtudes saadud tulemustest ettepanekuid kohalike omavalitsuste sotsiaalosakondade juhatajatele teenuste ligipääsetavuse parendamiseks.

Teie vastused on väga olulised, sest just isiklikud kogemused näitavad kõige paremini kitsaskohti selles valdkonnas.

Küsitlus on anonüümne ning vastuseid kasutatakse ainult teaduslikul eesmärgil. Osalemine on vabatahtlik ning vastamise võib igal ajal katkestada.

Suur tänu, et panustate selle teema arendamisse.

Selles küsimustikus on 10 küsimust.

Taustainfo

Milline on teie kuulmisstaatus? (Dammeyer & Ohna, 2021; Kermit & Holliman, 2018)

Palun valige üks järgnevast vastusest:

- Kurt
- Vaegkuulja
- Kuulen kuuldeaparaadiga/kasutan implantaati

Lisa 1. järg

Teine lapsevanem. (Moroe & de Andrade, 2018; Tannenbaum-Baruchi *et al.*, 2026)

Palun valige üks järgnevast vastusest:

- Kurt
- Kuulja
- Kasutab kuuldeaparaati/implantaati

Teie kodune peamine suhtluskeel? (Huik, 2021; Allard & Roos, 2025; Zaborniak-Sobczak, 2020)

Palun valige üks järgnevast vastusest:

- Eesti viipekeel
- Vene viipekeel
- Kõnekeel
- Mõlemad – viipe- ja kõnekeel

Palun märkige oma laste arv vastavalt nende kuulmisstaatusele. (Huik, 2021; Allard & Roos, 2025; Klimentová & Dočekal, 2020)

Palun valige kõik, mis sobivad ja lisage kommentaar:

- Kurt _____
- Kuulja _____

Palun märkige oma elukohajärgne omavalitsus. (Habicht & Tökke, 2018; Cañizares-Espada *et al.*, 2021; Õiguskantsler, 2020)

Kirjutage vastus siia _____

Lisa 1. järg

Info kättesaadavus omavalitsuse tasandil. (Speech Pathology Australia, 2019; Kermit & Holliman, 2018; Payne, 2021; Clemente *et al.*, 2022; Rahman *et al.*, 2025; Musa *et al.*, 2023; Habicht & Tökke, 2018; Võrdse kohtlemise seadus, 2008)

Palun valige kõige sobivaim vastus:

	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Mõnikord	Pigem nõustun	Nõustun täielikult
Saan vajalikku infot mulle arusaadavas keeles					
Omavalitsuste töötajad arvestavad minu keelelise vajadusega					
Pean ise selgitama, kuidas tuleks minuga suhelda					
Viipekeeletõlk on mulle vajadusel kättesaadav					
Omavalitsuse praegune info edastamise viis sobib mulle					
Omavalitsuse veebilehelt on lihtne leida vajalikku infot					
Teenuste tingimused ja taotlemise kord on selgelt arusaadavad					
Olen jäänud teenusest ilma info puudumise tõttu					
Teenuse kättesaadavus sõltub minu elukohast					
Saan kasutada teenuseid võrdsetel alustel kuuljate lapsevanematega					

Meie pere ja lapse heaolu

Meie pere info ja teenuse kättesaadavuse olukord omavalitsuses. (Moroe & de Andrade, 2018; Allard & Roos, 2025; Tannenbaum-Baruchi *et al.*, 2026)

Palun valige kõige sobivaim vastus:

	Mitte kunagi	Harva	Mõnikord	Sageli	Väga sageli
Minu laps on pidanud vahendama suhtlust ametiasutustega					
Lapse vahendajaroll tekitab minus ebamugavust või süütunnet					
Eesti viipekeeletõlgi puudumisel on laps pidanud täitma täiskasvanu rolli					

Lisa 1 järg

Ligipääsetavuse info saamise mõju perele. (Payne, 2021; Holmström, 2022; Kermit & Holliman, 2018)

Palun valige kõige sobivaim vastus:

	Ei nõustu üldse	Pigem ei nõustu	Mõnikord	Pigem nõustun	Nõustun täielikult
Ligipääsetav info mõjutab minu võimet lapse elu puudutavaid otsuseid					
Ebapiisav info tekitab minus stressi või ebakindlust					
Tunnen, et minu pere vajadusi võetakse teenuste planeerimisel arvesse					

Oma kogemuse jagamine ning ettepaneku tegemine

Kirjeldage ühte olukorda, kus info või teenus ei olnud teile ligipääsetav. (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024; Speech Pathology Australia, 2019)

Kirjutage vastus siia:

Mida võiks omavalitsus teha, et parandada info ja teenuste ligipääsetavust? (Payne, 2021; Kermit & Holliman, 2018; Rahman *et al.*, 2025)

Kirjutage vastus siia:

Suured tänud küsimustele vastamast! Olen teile väga tänulik!

SUMMARY

ACCESSIBILITY OF INFORMATION AND SERVICES FOR PARENTS WITH HEARING IMPAIRMENT IN ESTONIA

Sirle Papp

Access to information and services is an essential condition for equal participation in society. For parents with hearing impairment, access may be limited due to language and communication barriers. The aim of this study was to analyse how parents with hearing impairment evaluate language and communication barriers in relation to the accessibility of information and services in Estonia. The study addresses the need to better understand how accessibility influences parents' ability to manage everyday situations and make decisions related to their children's well-being.

Previous research has shown that access to information does not depend only on the individual but also on communication practices, institutional awareness, and the organization of services. Inaccessible communication may limit participation and equal access to services. The study was based on a quantitative research design. Data were collected using a questionnaire distributed among parents with hearing impairment. The sample was formed within the Estonian Deaf community due to the lack of official statistical data. The data were analyzed using descriptive statistical methods.

The results showed that many respondents did not receive information in a language they could fully understand. More than half of the respondents experienced difficulties in accessing services on equal terms with hearing parents. In addition, a considerable number of respondents found it difficult to locate information on municipal websites. In some cases, children were involved as communication mediators, which was described as uncomfortable. Limited accessibility of information was also associated with difficulties in decision-making and increased stress.

The findings indicate that accessibility is influenced by both communication practices and the organization of services. It can be concluded that improving accessibility requires the development of accessible communication solutions and better adaptation of services to the needs of parents with hearing impairment. As this study was conducted as a pilot study and the sample was relatively small and regionally uneven, further research is needed to obtain a more comprehensive understanding of the situation and to support the development of inclusive services.

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Sirle Papp,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) minu loodud teose „Kuulmispuudega lapsevanemate ligipääsetavus infole ja teenustele Eestis“, mille juhendaja on Anne Rähn, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada Tartu Ülikooli digitaalarhiivi kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni;
2. annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 4.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni;
3. olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile;
4. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

Sirle Papp

15.05.2026